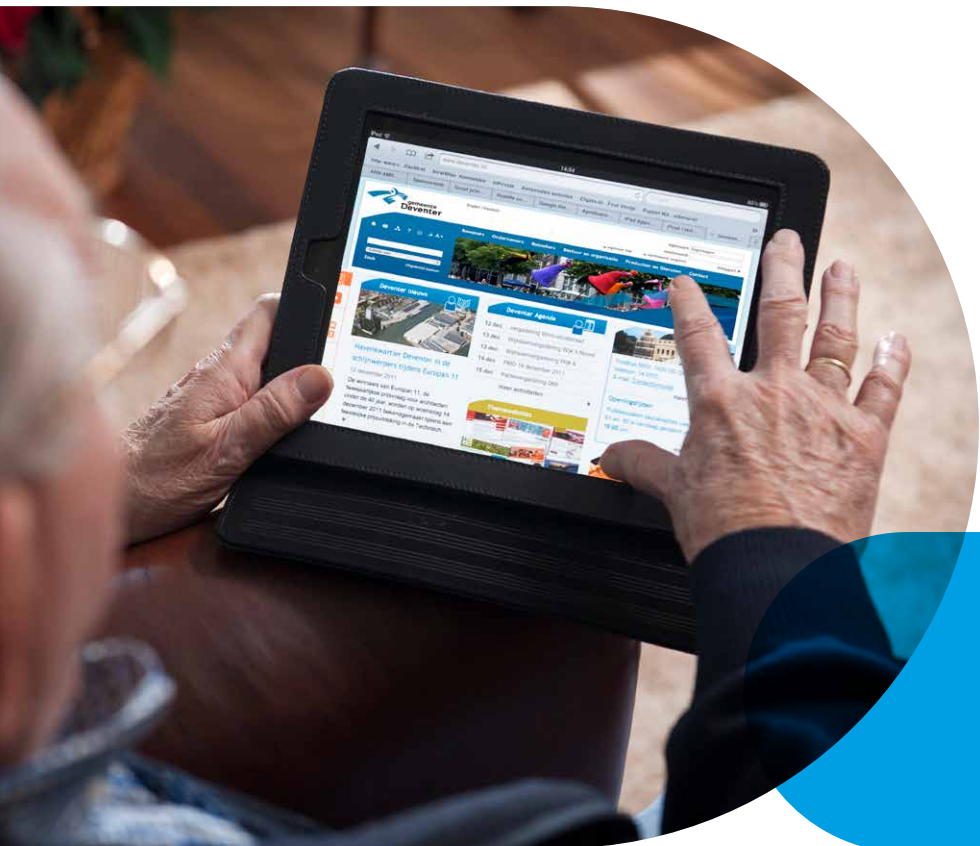




Handreiking

# Lokale ketenaanpak digitale inclusie





# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
Digitale inclusie	5
Handreiking Lokale ketenaanpak digitale inclusie	5
Lokale ketenaanpak	6
Aan de slag	7
<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Aanleiding handreiking	8
1.2 Leeswijzer	9
<b>2 Lokale ketenaanpak digitale inclusie</b>	<b>10</b>
2.1 Wat is digitale inclusie?	10
2.2 Wie is de doelgroep van de aanpak?	10
2.3 Wat is de lokale ketenaanpak?	12
2.4 Wat is de relatie met de Informatiepunten Digitale Overheid?	14
<b>3 Praktijkvoorbeelden uit een aantal gemeenten</b>	<b>16</b>
3.1 Gemeente Rotterdam	17
3.2 Gemeente Westerkwartier	20
3.3 Gemeente Utrecht	21
3.4 Gemeente Amsterdam	21
3.5 Gemeente Helmond	23
3.6 Gemeente Breda	25
<b>4 Aan de slag met de lokale ketenaanpak</b>	<b>26</b>
4.1 'WAT' ga je doen samen met ketenpartners?	26
4.1.1 Activiteit 1. Beschikbaar stellen van apparaten	26
4.1.2 Activiteit 2. Toegankelijk maken van internet	27
4.1.3 Activiteit 3. Aanbieden van hulp, informatie, cursussen etc.	27
4.1.4 Activiteit 4. Organiseren bewustwording, signalering, doorverwijzing	28
4.1.5 Activiteit 5. Toegankelijk maken van digitale diensten	28
4.2 'HOE' ga je aan de slag?	29
4.2.1 Stel de mens centraal (probleemanalyse en behoefteonderzoek)	30
4.2.2 Inventariseer wat binnen de organisatie reeds gebeurt	31
4.2.3 Breng lokale ondersteuningsnetwerk in kaart	34
4.2.4 Organiseer ketenpartneroverleg en stem rollen af	36
4.2.5 Maak plannen en beleid	39
4.2.6 Ga aan de slag met uitvoering	41
4.2.7 Zorg voor monitoring	41
4.2.8 Maak anderen ook bewust	42
4.2.9 Blijf op de hoogte (kennisdeling)	43

## **Colofon**

### *Samengesteld door*

KWINK groep in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

### *Tekst*

Janine Mulder, Bill van Mil, Sterre Wolthuizen en Bob de Baaij (allen KWINK groep, [www.kwinkgroep.nl](http://www.kwinkgroep.nl))

### *Vormgeving*

Chris Koning (VNG)

# Samenvatting

## Digitale inclusie

Digitale inclusie betekent letterlijk: niemand buitensluiten in het digitale tijdperk. Met andere woorden: alle inwoners moeten kunnen meedoen binnen de snel veranderende digitale samenleving en overheid.

Inmiddels telt Nederland ongeveer vier miljoen inwoners die onvoldoende de weg kunnen vinden in de digitale wereld. Het gaat om 1,2 miljoen Nederlanders die nooit internet gebruiken. Het gaat om 2,5 miljoen Nederlanders die het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten. En het gaat om 17% van de Nederlanders die geen toegang heeft tot digitale middelen, zoals een computer, internet of digitale vaardigheden. Maar ook inwoners die niet tot de voorgaande groepen behoren ervaren 'digitale' uitdagingen. Bijvoorbeeld op het gebied van cyberweerbaarheid. Eigenlijk heeft iedereen op zijn of haar eigen niveau te maken met de uitdagingen rondom digitalisering.

De uitdagingen op het gebied van digitale inclusie worden steeds groter, want steeds vaker worden diensten digitaal geleverd. Niet alleen door de overheid, maar ook door maatschappelijke organisaties en private partijen (bedrijven). Overheden, maatschappelijke organisaties én private partijen hebben dan ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een belangrijke rol bij het realiseren van digitale inclusie voor inwoners van Nederland.

## Handreiking Lokale ketenaanpak digitale inclusie

In 2023 is het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie gestart met als doel de samenwerking tussen gemeenten, maatschappelijke organisaties en private partijen te verbeteren. Het project is gestart door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS). Het project beoogt een lokale ketenaanpak te ontwikkelen voor gemeenten om een bijdrage te leveren aan digitale inclusie en het verkleinen van de digitale kloof.

De Handreiking lokale ketenaanpak digitale inclusie, die u nu leest, is een van de onderdelen van het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Het doel van deze handreiking is om gemeenteambtenaren te ondersteunen bij de lokale ketenaanpak digitale inclusie in hun gemeente.

Veel gemeenten hebben overigens een digitale agenda of digitaliseringsbeleid, dat niet alleen gaat over inwoners die moeten kunnen meekomen, maar ook over het benutten van de mogelijkheden die digitalisering biedt (bijvoorbeeld voor de veiligheid in de stad, voor de zorg, et cetera) en over het vergroten van de cyberweerbaarheid van inwoners en bedrijven in de gemeente. Immers, Wanneer je ervoor zorgt dat meer inwoners kunnen meedoen in de digitale wereld, komen er vanzelf nieuwe risico's en vraagstukken zoals rondom cyberweerbaarheid. De lokale ketenaanpak kan onderdeel zijn van die bredere digitale agenda van de gemeente.

## Lokale ketenaanpak

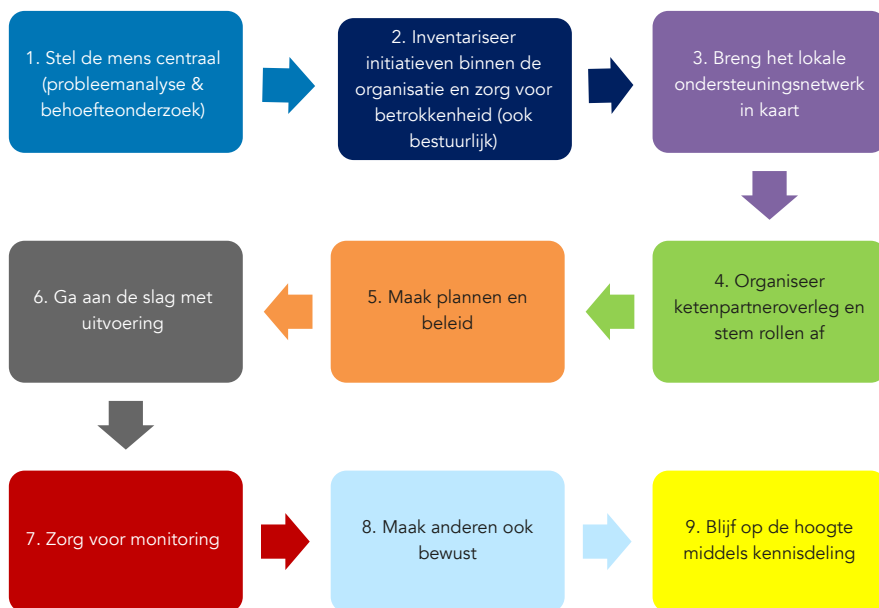
De lokale ketenaanpak digitale inclusie is een aanpak waarin gemeente, maatschappelijke organisaties en private partijen samenwerken aan digitale inclusie. In de aanpak wordt gewerkt aan vijf activiteiten:

- 1. Beschikbaar stellen van apparaten.** Denk aan smartphones, laptops of tablets. Of het zorgen voor voldoende beschikbare computers op openbare plekken zoals bibliotheken.
- 2. Toegankelijk maken van internet.** Het kan gaan over het beschikbaar stellen van plekken waar gratis gebruik kan worden gemaakt van internet, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om het beschikbaar stellen van internet thuis aan huishoudens die dat niet zelf kunnen betalen.
- 3. Aanbieden van hulp, informatie, cursussen, et cetera.** Het gaat niet alleen om het verzorgen van het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding, maar ook om het goed doorgeleiden van individuele inwoners naar het juiste aanbod dat het best past bij hun individuele behoeften.
- 4. Organiseren bewustwording, signalering, doorverwijzing.** Bij inwoners kan dit ervoor zorgen dat schaamte wordt overwonnen. Door bewustwording van de aanwezigheid van aanbod, kunnen organisaties bovendien worden gestimuleerd om in actie te komen en bijvoorbeeld te signaleren en door te verwijzen.
- 5. Toegankelijk maken van digitale diensten.** Organisaties moeten hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig maken (en alternatieven bieden voor digitale dienstverlening).

## Aan de slag

Het is van belang om af te stemmen welke partij de regie neemt voor de lokale ketenaanpak in een gemeente. Gemeenten worden genoemd als een mogelijke partij die de rol van regievoerder op zich kan nemen, maar nadrukkelijk ook kan een andere partij de rol van regievoerder vervullen. Bijvoorbeeld een maatschappelijke organisatie (zoals een bibliotheek) of een private organisatie.

In de Handreiking zijn negen stappen beschreven die de regievoerder kan doorlopen om een effectieve samenwerking met het lokale netwerk tot stand te brengen waarin de vijf hiervoor genoemde activiteiten worden uitgevoerd. De negen stappen hoeven overigens niet per se in de gepresenteerde volgorde te worden doorlopen:



De handreiking bevat diverse voorbeelden die ter inspiratie kunnen doen. Ook zijn de aanpakken van zes gemeenten beschreven.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding handreiking

Anno 2023 telt Nederland ongeveer vier miljoen inwoners die onvoldoende de weg kunnen vinden in de digitale wereld.<sup>1</sup> Dit komt bijvoorbeeld door een gebrek aan toegang tot digitale apparaten, de angst om iets verkeerd te doen of door een gebrek aan kennis en vaardigheden.

Doordat er steeds meer focus is op de digitalisering van belangrijke diensten, hebben inmiddels veel inwoners steeds meer moeite om mee te komen in de samenleving. Dit maakt mensen kwetsbaar en zorgt voor een groeiende digitale kloof. Het zorgen voor digitale inclusie is een gezamenlijke opgave van verschillende publieke en private partijen in ons land.

De Nederlandse infrastructuur van onder andere gemeenten, maatschappelijke organisaties en private partijen, biedt hierin een grote kans. Samen kunnen zij inwoners helpen, mits iedere partij daar zijn eigen rol en verantwoordelijkheid in neemt.

Met het doel de samenwerking tussen deze partijen te verbeteren, is in 2023 het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie gestart door de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG) en de Alliantie Digitaal Samenleven (hierna: ADS)<sup>2</sup>. Het project van de ADS en de VNG beoogt een lokale ketenaanpak te ontwikkelen voor gemeenten om een bijdrage te leveren aan digitale inclusie en het verkleinen van de digitale kloof. Zo wordt als onderdeel van de aanpak in kaart gebracht wat er in de gemeente al is op het gebied van digitale inclusie. De samenwerking in de lokale ketenaanpak digitale inclusie kan ervoor zorgen dat inwoners

1 Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van Laaggeletterdheid*.

2 De ADS is een coalitie van verschillende partijen (overheid, maatschappelijke organisaties, bedrijven en ervaringsdeskundigen) die hun krachten bundelen om digitale inclusie te realiseren. De ADS is in 2019 opgericht vanuit Beeld & Geluid, het ministerie van BZK, Number 5 Foundation en Vodafone-Ziggo. De ambitie van de ADS is “een samenleving waarin iedereen zich digitaal vaardig, veilig en betrokken (blijft) voelen”. De ADS onderneemt zelf activiteiten om digitale inclusie te bewerkstelligen. Dit doet de ADS door middel van proeftuinen, dialoogsessies, campagnes en propositie-ontwikkeling, waar gemeenten bij aan kunnen haken. Zie: [www.digitaalsamenleven.nl/over-ons/aanpak/](http://www.digitaalsamenleven.nl/over-ons/aanpak/).



centraal worden gezet en de juiste en meest volledige begeleiding kunnen krijgen. De lokale ketenaanpak digitale inclusie is nog in ontwikkeling.

De Handreiking lokale ketenaanpak digitale inclusie, die u nu leest, is een van de onderdelen van het project Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie. Het doel van deze handreiking is om gemeenteambtenaren te ondersteunen door algemene informatie te geven over de invulling, werkzaamheden en ervaringen van de VNG.

## 1.2 Leeswijzer

De handreiking bestaat uit vier hoofdstukken. Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de lokale ketenaanpak. Het hoofdstuk gaat in op de begrippen digitale inclusie en de doelgroep. Ook wordt beschreven waar de lokale ketenaanpak digitale inclusie uit bestaat. Hoofdstuk 3 schetst een aantal praktijkvoorbeelden in gemeenten. Hoofdstuk 4 gaat in op hoe gemeenten concreet aan de slag kunnen gaan met de lokale ketenaanpak.

# 2 Lokale ketenaanpak digitale inclusie

## 2.1 Wat is digitale inclusie?

Digitale inclusie betekent letterlijk niemand buitensluiten in het digitale tijdperk. Met andere woorden: alle inwoners moeten kunnen meedoen binnen de snel veranderende digitale samenleving en overheid.<sup>3</sup> In het kabinetsbeleid<sup>4</sup> is dat doel als volgt verwoord: *“Iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk. Tijdens de digitale transformatie laten we niemand in de steek. We investeren in de digitale vaardigheden van alle burgers en zorgen voor ondersteuning. We zorgen dat iedereen makkelijk digitaal zaken kan regelen met de overheid. We ondersteunen ook overheden, bedrijven en organisaties, bijvoorbeeld bij de implementatie van nieuwe Europese wetgeving. En we werken aan een moderne inclusieve democratie, met maatregelen tegen online desinformatie.”*

De uitdagingen op het gebied van digitale inclusie worden steeds groter, want steeds vaker worden diensten digitaal geleverd. Niet alleen door de overheid, maar ook door maatschappelijke organisaties en private partijen (bedrijven). Overheden, maatschappelijke organisaties én private partijen hebben dan ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een belangrijke rol bij het realiseren van digitale inclusie voor inwoners van Nederland.

## 2.2 Wie is de doelgroep van de aanpak?

Digitale inclusie gaat in beginsel over iedereen in Nederland. Iedereen heeft op zijn of haar eigen niveau te maken met de uitdagingen rondom digitalisering.

3 Zie: [www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/wat-is-digitale-inclusie](http://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/wat-is-digitale-inclusie).

4 Het kabinet heeft in maart 2022 het beleid voor digitalisering op hoofdlijnen gepresenteerd. Zie: [www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/03/08/kamerbrief-hoofdlijnen-beleid-voor-digitalisering](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/03/08/kamerbrief-hoofdlijnen-beleid-voor-digitalisering). Het beleid is uitgewerkt in een [Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/04/bijlage-1-werkagenda-waardengedreven-digitaliseren). Zie: [www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/04/bijlage-1-werkagenda-waardengedreven-digitaliseren](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/04/bijlage-1-werkagenda-waardengedreven-digitaliseren).

Anno 2023 telt Nederland ongeveer vier miljoen inwoners die onvoldoende de weg kunnen vinden in de digitale wereld.<sup>5</sup> Het gaat om 1,2 miljoen Nederlanders die nooit internet gebruiken.<sup>6</sup> Het gaat om 2,5 miljoen Nederlanders die het moeilijk vinden om te werken met digitale apparaten. En het gaat om 17% van de Nederlanders, waarvan 37.000 kinderen, die geen toegang heeft tot digitale middelen, zoals een computer, internet of digitale vaardigheden.<sup>7</sup> Deze mensen kunnen de doelgroep zijn van de lokale ketenaanpak digitale inclusie.

Digitale inclusie richt zich niet alleen op die doelgroep van ongeveer 4 miljoen inwoners. Ook inwoners die niet tot die groep behoren ervaren 'digitale' uitdagingen, bijvoorbeeld op het gebied van cyberveerbaarheid. Immers, wanneer je ervoor zorgt dat meer inwoners kunnen meedoen in de digitale wereld, komen er vanzelf ook nieuwe risico's en vraagstukken. Bijvoorbeeld: los van het feit hoe Digi-D werkt en een belastingopgave digitaal moet worden ingevuld, komen er mogelijk ook phishing-mails binnen of kunnen inwoners met een smartphone slachtoffer worden van WhatsAppfraude. Heel veel gemeenten in het land hebben inmiddels cyberveerbaarheidsprojecten opgezet voor senioren, jeugd, MKB of laaggeletterden.<sup>8</sup>



Figuur 1. Voorbeelden van personen die tot de doelgroep behoren, en de vragen die bij hen spelen.

5 Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van Laaggeletterdheid*.

6 Zie: [www.digitaleoverheid.nl/kamerbrief-digitale-inclusie](http://www.digitaleoverheid.nl/kamerbrief-digitale-inclusie).

7 TNO, 2020.

8 Hier zijn ook vaak de bibliotheken, scholen, jongerenwerkers en dergelijke bij betrokken. Op de website van het CCV is een database beschikbaar waar deze projecten zijn terug te vinden. Daarnaast is de fraudehulpdesk een plek om mensen naartoe te verwijzen als zij slachtoffer zijn geworden van een van deze online oplichtingsvormen.

Om de inwoners te 'vinden' die tot de doelgroep behoren, kunnen gemeenten zich richten op specifieke aandachtsgroepen. Voorbeelden van aandachtsgroepen die in veel gemeenten worden gebruikt om de doelgroep te vinden, zijn: ouderen (55+ers), mensen met weinig/geen toegang tot internet, apparaten en digitale vaardigheden, laaggeletterden en mensen met een (niet-westerse) migratieachtergrond.<sup>9</sup>

## 2.3 Wat is de lokale ketenaanpak?

De lokale ketenaanpak digitale inclusie is een aanpak waarin gemeente, maatschappelijke organisaties en private partijen samenwerken aan digitale inclusie. Een keten is een samenwerkingsverband tussen organisaties die, naast hun eigen doelstellingen, één of meer gemeenschappelijk gekozen (of door de politiek opgelegde) doelstellingen nastreven. Het woord 'keten' moet niet letterlijk worden genomen. Het kan ook gaan om een coalitie, platform of lokale alliantie.

Het doel van de ketenaanpak digitale inclusie is om bij te dragen aan digitale inclusie. De ketenpartners binnen de lokale ketenaanpak zijn zelfstandige organisaties, die elk vanuit de eigen rol en eigen verantwoordelijkheid kunnen bijdragen aan digitale inclusie en die van elkaar afhankelijk zijn als het gaat om het bereiken van de gemeenschappelijke doelstellingen rondom digitale inclusie.

De invulling van de ketenaanpak kan verschillen per gemeente. Dit komt bijvoorbeeld door politieke prioriteiten, behoeften van inwoners, het aanwezige netwerk van lokale partners of beschikbare middelen per gemeente. In een aantal gemeenten is reeds gestart met een lokale ketenaanpak digitale inclusie (zie hoofdstuk 3).

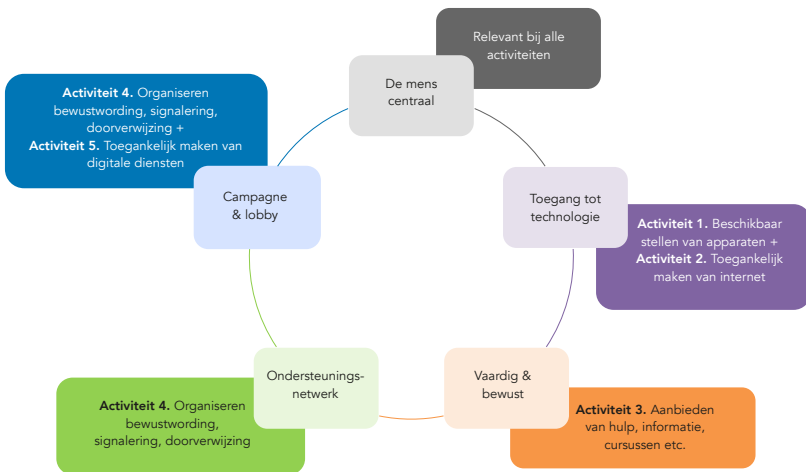
Ondanks dat de invulling per gemeente kan verschillen, is wel aan te geven welke activiteiten onderdeel kunnen en zouden moeten zijn van een goede lokale ketenaanpak. In een goede lokale ketenaanpak geeft het lokale netwerk gezamenlijk invulling aan in ieder geval vijf activiteiten (die in paragraaf 4.1 uitvoeriger zijn beschreven):

- 1. Beschikbaar stellen van apparaten.** Denk aan smartphones, laptops of tablets. Of het zorgen voor voldoende beschikbare computers op openbare plekken zoals bibliotheken.
- 2. Toegankelijk maken van internet.** Het kan gaan over het beschikbaar stellen van plekken waar gratis gebruik kan worden gemaakt van internet, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om het beschikbaar stellen van internet thuis aan huishoudens die dat niet zelf kunnen betalen.

<sup>9</sup> Ecorys (2023). *Maatschappelijke Kosten Baten Analyse van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie*.

3. **Aanbieden van hulp, informatie, cursussen, et cetera.** Het gaat niet alleen om het verzorgen van het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding, maar ook om het goed doorgeleiden van individuele inwoners naar het juiste aanbod dat het best past bij hun individuele behoeften.
4. **Organiseren bewustwording, signalering, doorverwijzing.** Bij inwoners kan dit ervoor zorgen dat schaamte wordt overwonnen, doordat iemand die tot de doelgroep behoort zich realiseert niet alleen te zijn. Door bewustwording van de aanwezigheid van aanbod, kunnen organisaties bovendien worden gestimuleerd om in actie te komen en bijvoorbeeld te signaleren en door te verwijzen.
5. **Toegankelijk maken van digitale diensten.** Organisaties moeten hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig maken (en alternatieven bieden voor digitale dienstverlening).

Deze vijf activiteiten zijn gebaseerd op de vijf bouwstenen voor digitale inclusie die zijn opgesteld door de ADS. De figuur hierna laat de koppeling tussen de vijf bouwstenen (die de middelste cirkel vormen) zien met de vijf kernactiviteiten voor de lokale ketenaanpak digitale inclusie (die buiten de cirkel zijn weergegeven). Onder de figuur is nog een korte toelichting opgenomen over elk van de vijf bouwstenen van de ADS.



Figuur 2. Visualisatie die laat zien hoe de vijf activiteiten van de lokale ketenaanpak zich verhouden tot de bouwstenen voor digitale inclusie die de ADS heeft onderscheiden.

De ADS geeft de volgende toelichting op de vijf bouwstenen die zij onderscheidt:

- **De mens centraal:** Een gezamenlijke aanpak van digitale inclusie begint bij de mensen om wie het gaat. Het betrekken van de doelgroep bij het ontwikkelen van producten, diensten en/of beleid is daarom cruciaal.
- **Toegang tot technologie:** Om digitaal mee te doen is toegang nodig tot een apparaat (smartphone, laptop of tablet) en een internetaansluiting.
- **Vaardig & bewust:** Wie digitaal mee wil doen moet beschikken over basisvaardigheden als lezen, schrijven en rekenen. Daarnaast zijn ook digitale vaardigheden nodig zoals het zoeken en beoordelen van informatie, digitale veiligheid en privacy. Het is nodig dat inwoners hulp krijgen om digitale vaardigheden op te doen, te onderhouden en te verbeteren.
- **Ondersteuningsnetwerk:** Een stevig ondersteuningsnetwerk van private en publieke partijen is essentieel in een snel veranderende digitale samenleving. Dit vraagt om een gezamenlijke inzet door zowel professionals als vrijwilligers van publieke, private en maatschappelijke organisaties, zowel landelijk als lokaal.
- **Campagne & lobby:** Om de urgentie van de digitale inclusie zichtbaar te maken is het noodzakelijk om hier aandacht aan te besteden. Het is van belang om bewustzijn te creëren bij partijen binnen de gemeenten.<sup>10</sup>

## 2.4 Wat is de relatie met de Informatiepunten Digitale Overheid?

In de lokale ketenaanpak digitale inclusie spelen de door de gemeente gefinancierde Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) een belangrijke rol. Sinds 2019 zijn dit fysieke hulppunten in (voornamelijk) bibliotheekvestigingen waar inwoners naartoe kunnen gaan met vragen over digitale onderwerpen. Denk aan vragen over toeslagen, belastingen, DigiD, AOW, werk, uitkeringen, donorregistratie, rijbewijs en zorg. De medewerkers van het IDO helpen inwoners zoeken naar de juiste informatie op de sites van de overheid. Heeft iemand persoonsgebonden vragen? Dan verwijzen de medewerkers door naar lokale partners.<sup>11</sup> Medio 2023 zijn er in Nederland 681 IDO's.<sup>12</sup> Bibliotheken verzorgen ook andere dienstverlening, zoals het aanbieden van digivaardigheids cursussen zoals Klik & Tik en Digisterker. Ook daar kunnen inwoners naar worden doorverwezen door het IDO.



10 ADS (2022). *Manifest: Samen dichtten we de digitale kloof*.  
11 Zie: [www.kb.nl/over-ons/projecten/informatiepunt-digitale-overheid](http://www.kb.nl/over-ons/projecten/informatiepunt-digitale-overheid).  
12 Zie: [www.digitaleinclusie.gidsvoornederland.nl](http://www.digitaleinclusie.gidsvoornederland.nl).

De relatie tussen de IDO's van bibliotheken en de lokale ketenaanpak digitale inclusie is dat de IDO's onderdeel kunnen (en logischerwijs zullen) zijn van de lokale ketenaanpak. Waar de IDO's op zichzelf staande fysieke hulppunten zijn in bibliotheken waar mensen heen kunnen met digitale vragen en waar mensen kunnen worden doorverwijzen naar andere organisaties of naar cursusaanbod, is de lokale ketenaanpak digitale inclusie breder dan dat. De lokale ketenaanpak richt zich op de uitvoering van vijf activiteiten gebaseerd op de vijf bouwstenen (zie paragraaf 2.3 hiervoor) en dat is breder dan het activiteitenpalet van een IDO. Daarnaast is het breder omdat het gaat over de samenwerking tussen overheden, maatschappelijke organisaties en private partijen en hoe zij gezamenlijk kunnen bijdragen aan dat iedereen kan blijven meedoen.

Meer informatie over de rol van gemeenten in relatie tot IDO's in bibliotheken is te vinden in de Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid die in 2022 is verschenen.<sup>13</sup> In de Nulmeting Informatiepunten Digitale Overheid en in de Vervolgmonitor Informatiepunten Digitale Overheid is informatie te vinden over de resultaten van de IDO's en de rolinvulling door gemeenten.<sup>14</sup>



13 Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2022). Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's): een handreiking voor gemeenten.

14 Berenschot (2022). Nulmeting Informatiepunten Digitale Overheid. Berenschot (2023). Vervolgmonitor Informatiepunten Digitale Overheid.

# 3 Praktijkvoorbeelden uit een aantal gemeenten

In 2022 is de ADS gestart met drie proeftuinen op het gebied van digitale inclusie, namelijk in de gemeenten Rotterdam, Utrecht en Westerkwartier.<sup>15</sup>

In de proeftuinen wordt op lokaal niveau de aanpak van digitale inclusie ontwikkeld en getoetst. Op basis van een specifieke probleemstelling wordt een ketenaanpak gehanteerd. Daarin worden het zogenaamde lokale en landelijke ecosysteem verbonden en worden het proces en de werkwijze verwerkt in een handboek voor de aanpak van digitale inclusie binnen gemeenten. Op die wijze worden de geleerde lessen, de methodiek, de principes en de oplossingen gedeeld met andere gemeenten. Bij de ketenaanpak is het proces onderdeel van de oplossing en wordt de methodiek continu getoetst. Belangrijke principes in de aanpak zijn dat wordt (samen)gewerkt met de mensen om wie het gaat, dat publieke en private partijen worden verbonden, dat aan de slag wordt gegaan met een lokale probleemstelling, dat wordt gewerkt vanuit wat er al is en dat vraag en aanbod worden verbonden.<sup>16</sup>

De VNG en de ADS hebben de ambitie om met maximaal 20 koplopergemeenten samen te werken in een zogenaamd 'koplopersprogramma'. Deze gemeenten krijgen van de VNG een impuls om nieuwe initiatieven rondom digitale inclusie op te zetten of al lopende lokale initiatieven voort te zetten.

Hierna worden de drie proeftuinen in de gemeenten Rotterdam, Utrecht en Westerkwartier beschreven, maar ook een aantal voorbeelden uit andere gemeenten.

15 Vereniging Openbare Bibliotheken (2023). *Oproep VNG: praktijkvoorbeelden lokale ketenaanpak digitale inclusie*.

16 Zie: [www.digitaalsamenleven.nl/proeftuinen](http://www.digitaalsamenleven.nl/proeftuinen).



## 3.1 Gemeente Rotterdam

Proeftuin

# Rotterdam

Hebben mensen een grotere kans op een baan wanneer ze beschikken over de juiste digitale vaardigheden én met behulp van een apparaat en internet toegang hebben tot de digitale samenleving?

An illustration showing two stylized figures, a man in a dark jacket and a woman in a pink coat, standing on a light-colored floor. They are positioned around two large, overlapping speech bubbles, one blue and one green, which appear to be floating in the air. The man is on the left, leaning slightly forward, and the woman is on the right, also leaning forward. The background is a plain, light color.

In de gemeente Rotterdam lopen verschillende projecten op het gebied van digitale inclusie. Zo heeft de Bibliotheek Rotterdam het 'Programma Digitale Inclusie' ontwikkeld.<sup>17</sup> Het heeft als doel om alle Rotterdammers mee te laten doen in de steeds meer digitaliserende maatschappij en hen gebruik te laten maken van digitale dienstverlening.

Het programma richt zich in principe op alle Rotterdammers van 13 jaar en ouder. De Bibliotheek Rotterdam benoemt vier specifieke aandachtsgroepen. Deze groepen zijn mensen van 55 jaar en ouder, inwoners met een migratieachtergrond, minima en jongeren tussen de 13 en 27 jaar. De dienstverlening van de Bibliotheek Rotterdam is op te delen in drie soorten hulp:

- 1. Informatie & Advies:** Bibliotheekmedewerkers geven bezoekers informatie en advies (onder andere bij het IDO). Bij de Bibliotheek Rotterdam kunnen alle medewerkers die op de vloer werkzaam zijn optreden als 'informatiebemiddelaars'. Dit wil zeggen dat zij getraind zijn om korte, eenvoudig IDO-vragen te beantwoorden in alle bibliotheekvestigingen. Daarnaast beschikt de Bibliotheek ook over 'IDO-medewerkers'. Deze medewerkers zijn verder opgeleid en hierdoor vaardig om complexe vraagstukken te beantwoorden tijdens de IDO-sprekuren. De IDO-loketten zijn geopend in 10 bibliotheekvestigingen in Rotterdam. Er is overigens op twee vestigingen ook een speciaal Jongeren IDO en er is een Mobiel IDO, waarbij het IDO naar de mensen toe gaat (zodat zij niet per se naar de bibliotheek hoeven te komen).
- 2. Praktische hulp:** Dit is hulp die ter plekke wordt geboden door iets voor mensen op te lossen. Denk hierbij aan installeren van apps, aanpassen van instellingen, et cetera.
- 3. Zelf leren:** Rotterdammers kunnen ook in de bibliotheek zelf leren. Via gratis cursussen zoals Klik & Tik en Digisterker en workshops zoals een training digitale weerbaarheid worden de digitale vaardigheden verbeterd.

17 Bibliotheek Rotterdam (2023). *Programma Digitale Inclusie 2023*.



De Bibliotheek Rotterdam is daarnaast regievoerder van het Netwerk Digitale Inclusie. Daar is ook het netwerk van het project 'Digitale inclusie 55+' in 2022 in opgenomen. De opdracht is om partners en initiatieven met elkaar te verbinden en te faciliteren in het gezamenlijk ondersteunen van Rotterdammers bij hun digitale zelfredzaamheid. Op dit moment zijn al ruim 50 organisaties betrokken bij het versterken van de digitale vaardigheden van Rotterdammers.<sup>18</sup>

Daarnaast loopt er momenteel nog één ander project, namelijk de 'Proeftuin Digitale Inclusie'. In dit project krijgen Rotterdamse werkzoekenden een pakket met digitale middelen aangeboden om hun speelveld te vergroten. Dit pakket bestaat uit internettoegang, toegang tot een digitaal apparaat, geschoold worden in digitale vaardigheden en toegang krijgen tot een gratis helpdesk. Het project is gestart in september 2022 en heeft maximaal 400 deelnemers.

De proeftuin in Rotterdam heeft een doorlooptijd van 1,5 jaar, bestaande uit een half jaar voorbereiding en een jaar uitvoering. Nog niet alle partners die in dit project samenwerken zijn bekend, maar in de startfase van de proeftuin wordt de expertise ingezet van werkzoekenden zelf, werkcoaches, leveranciers in cursussen van digitale vaardigheid, internetproviders, ICT-dienstverleners, wetenschappers, *design thinkers* en projectleiders.<sup>19</sup>

18 Zie: [www.netwerkdigitaleinclusie.nl](http://www.netwerkdigitaleinclusie.nl).  
19 Gemeente Rotterdam (2023). *Proeftuin Rotterdam*.



#### Tips voor gemeenten:

1. **Neem verantwoordelijkheid.** "Als je als gemeente digitaal wordt, dan moet je dat goed én professioneel doen voor de mensen die dat kunnen. Dat 'kunnen' is in realiteit weerbarstiger. Hierin moet je als gemeente je verantwoordelijkheid nemen. Dit betekent: je ondersteunt mensen op een manier dat ze wel mee kunnen komen en je accepteert dat je altijd een baliefunctie blijft behouden voor hen die niet meekunnen."
2. Onderzoek wat mensen écht nodig hebben. "Ga informatie ophalen bij de mensen die je wilt bereiken. Stel hun behoeften vast. Wat hebben ze écht nodig? Alleen zo ontdek je wat ze écht nodig hebben om digitaal mee te komen."
3. Werk vanuit het aanbod dat er al is. "Onderzoek goed met welke aanbieder je in zee gaat en of je hiermee écht de grootste groep mensen kan bereiken. De praktijk leert dat het vaak effectiever is om met meerdere, kleinere aanbieders samen te werken. Denk bijvoorbeeld aan verschillende welzijnsorganisaties en bibliotheken. Zij zitten dicht bij de mensen om wie het gaat en bieden in gezamenlijkheid aanbod op elk niveau."<sup>20</sup>



**Gemeente Rotterdam - Team Digitale Inclusie.** Binnen de gemeente Rotterdam zijn er verschillende afdelingen actief op het gebied van digitale inclusie. Daarnaast is er een team Digitale Inclusie dat niet valt onder een specifieke afdeling maar probeert verbindingen te leggen tussen ambtenaren en organisaties binnen de gemeente Rotterdam die bezig zijn met het thema. De tip voor andere gemeenten is dan ook te starten met het opbouwen van een netwerk van personen, interne afdelingen en externe organisaties om in kaart te brengen wat er al gebeurt én verbindingen te leggen.

## 3.2 Gemeente Westerkwartier



De proeftuin Westerkwartier (Groningen) richt zich op de inwoners in de gemeente die niet volwaardig kunnen deelnemen aan de digitale samenleving. Er wordt hierbij gewerkt vanuit het armoedebeleid en de uitgangspunten van de 'gebruiker centraal', namelijk: het aanbod wordt gemaakt samen met de mensen die Westerkwartier beoogt te helpen. Een wijkgerichte aanpak, door het creëren van een community en maatjes, is daarbij van belang. Drie factoren staan centraal in deze proeftuin, namelijk betaalbare toegang tot stabiel internet, beschikking over een apparaat (laptop) en toegang tot training voor digitale kennis en vaardigheden.<sup>21</sup>

De pilot start in september 2023 met een wijkgerichte aanpak waarbij de focus ligt op 50 huishoudens met een minimuminkomen. In de proeftuin wordt gewerkt met sociale (vrijwilligers)instanties omdat de betreffende huishoudens daar al een vertrouwensband mee hebben.<sup>22</sup>

De projectpartners hebben zich verenigd in een consortium dat zich inzet om de aanpak van de proeftuin te ontwikkelen. Het consortium bestaat uit de gemeente Westerkwartier, Stichting 48percent.org, Freedom Internet, Alliantie Digitaal Samenleven, Biblionet Groningen, Humanitas, Sociaal Werk De Schans en Centrum voor Digitale Inclusie. Het consortium werkt samen met weer andere partijen die in meer of mindere mate betrokken zijn bij het project, zoals Allemaal Digitaal, Provincie Groningen en Armoedepact Westerkwartier. De gemeente Westerkwartier werkt ook samen met Glasdraad en met Freedom Internet voor het regelen van het sociale internetaanbod.<sup>23</sup> Het netwerk kan naarmate de proeftuin loopt worden aangepast of worden uitgebreid.

21 Gemeente Westerkwartier (2023). *Projectplan proeftuin*.

22 Alliantie Digitaal Samenleven (2023). *Proeftuin Westerkwartier*.

23 Gemeente Westerkwartier (2023). *Projectplan proeftuin*.

### 3.3 Gemeente Utrecht



In de proeftuin Utrecht worden financieel kwetsbare huishoudens via het *Digitaal Meedoen Pakket* voorzien van internet, een apparaat en begeleiding. Hiermee wil het ondersteuningsnetwerk van publieke en private instanties de digitale kloof in de gemeente verkleinen. In het project werken de gemeente Utrecht, de ADS, NLdigital, KPN en VodafoneZiggo samen.

Het doel van de proeftuin is om meer inzicht te krijgen in onderliggende problemen en oplossingen van financieel kwetsbare huishoudens die thuis geen vast internet hebben. Het *Digitaal Meedoen Pakket* voorziet deelnemers van een laptop of tablet, een internetverbinding (tegen een aangepast tarief) en ondersteuning vanuit de buurt om digitale vaardigheden te leren/verbeteren.

In totaal nemen 100 huishoudens deel aan de proeftuin Utrecht. Via verschillende maatschappelijke organisaties worden deelnemers geworven. De Universiteit Twente zal de effecten en resultaten monitoren en duiden. Hierbij wordt ook onderzocht of het *Digitaal Meedoen Pakket* de toegang tot de digitale wereld vergroot en wat hierbij nodig is om het uit te breiden naar andere gemeenten.<sup>24</sup>

### 3.4 Gemeente Amsterdam

De Universiteit van Amsterdam heeft in 2019 een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van inwoners in de gemeente Amsterdam met een grote afstand tot de online wereld. Hoofdvragen bij dit onderzoek waren: wie zijn deze inwoners, waarom is de afstand tot de online-wereld zo groot voor deze groep, wat is het huidige hulpaanbod, hoe sluit dit aan bij hun behoeften en wensen, en hoe ervaren zij digitale ongelijkheid?



24 Alliantie Digitaal Samenleven (2023). Persbericht Digitaal Meedoen Pakket Utrecht.

De bevindingen waren dat digitale ongelijkheid op andere vormen van sociale ongelijkheid 'stapelt' en dat het alle leeftijdsgroepen in de samenleving raakt. Het beïnvloedt niet alleen de kansen in het leven, maar ook gevoelens over er wel of niet bij (mogen) horen.



#### Tips voor gemeenten:

Het rapport geeft een aantal aanbevelingen om digitale ongelijkheid aan te pakken:

1. Benader digitale ongelijkheid als een urgent en complex probleem en dus een collectieve verantwoordelijkheid;
2. Creëer maatschappelijk bewustzijn over het feit dat een grote groep mensen geen gebruik kan maken van de online wereld en dienstverlening;
3. Haal het onderwerp uit de taboesfeer;
4. Blijf investeren in goed toegankelijke offlinediensten, dus veilige havens waar mensen niet elke keer uit hoeven leggen dat ze iets niet kunnen;
5. Investeer in het vergroten van digitale vaardigheden en in werkzame apparaten en gratis internettoegang;
6. Betrek ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van structurele oplossingen en beleid;
7. Investeer in structurele ondersteuning en middelen voor vrijwilligersorganisaties;
8. Investeer in laagdrempelig lesmateriaal waarin oog is voor de randvoorwaarden om te durven en te kunnen leren en maatwerk geboden kan worden;
9. Faciliteer structurele kennisuitwisseling tussen lokale partijen in het formele en informele circuit;
10. Stimuleer ambtenaren en commerciële partijen om vrijwilligerswerk te doen, zodat zij ervaren wat digitale ongelijkheid is en wat het doet in het leven van mensen;
11. Maak toegankelijkheid en inclusie onderdeel van het privacy debat.<sup>25</sup>

25 Universiteit van Amsterdam, Nicole Goedhart en Christine Dedding, (2022). *Uit beeld geraakt – Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave*.

Met dit rapport en met de aanbevelingen is de gemeente Amsterdam aan de slag gegaan in de Agenda Digitale Stad.<sup>26</sup> Hierbij werkt de gemeente aan het tegengaan van digitale ongelijkheid door:

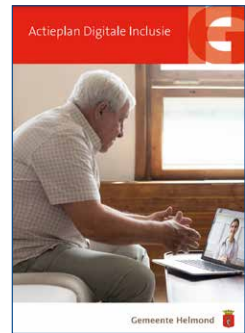
1. Actief samen te werken met partners, en actief inwoners, professionals, wetenschappers en andere steden te betrekken. En initiatieven in de stad te versterken die bijdragen aan de doelen en wensen van de stad;
2. Projecten op te starten en uit te voeren;
3. Aandacht te vragen voor het probleem van digitale ongelijkheid binnen de gemeente én richting bedrijven en kennisinstellingen.



### 3.5 Gemeente Helmond

De gemeente Helmond heeft in 2020 een Actieplan Digitale Inclusie opgesteld. De gemeente zag dat de wereld in een rap tempo digitaliseerde en wilde zorgen dat alle inwoners hiervan kunnen profiteren. Digitale inclusie betekent volgens de gemeente Helmond dat:

- Mensen mee kunnen doen in een digitale samenleving en kunnen beschikken over de benodigde begeleiding, vaardigheden, apparatuur en infrastructuur;
- Mensen weten wat de gevolgen zijn van de digitale samenleving en kennis hebben van de digitale mogelijkheden die de kwaliteit van hun leven kan verbeteren;
- Inwoners willen meedoen in een digitale samenleving.



Digitalisering is geen op zichzelf staand iets, maar raakt veel onderwerpen in het leven van inwoners en raakt dus ook veel onderwerpen binnen de gemeente. Daarom is een link met onderwerpen als onderwijs, arbeidsmarkt, laaggeletterdheid en armoede opgenomen.

26 Gemeente Amsterdam (2022). *Agenda Digitale Stad – 2021-2022. Tussenrapportage*.



### Tips voor gemeenten:

Om een digitale kloof te voorkomen, heeft de gemeente in kaart gebracht wat er al gebeurt in de gemeente op het gebied van digitale inclusie en een aantal actiepunten geformuleerd. Op basis van deze analyse zijn aanbevelingen geformuleerd:

1. **Sluit aan bij de directe behoeftes en leefomgeving van inwoners.** Dit betekent dat het onderwerp integraal geagendeerd moet worden en niet vanuit één domein of perspectief bekeken moet worden. Dit betekent ook maatwerk.
2. **Neem de nadruk weg van de term 'digitaal vaardig'.** Maak in plaats daarvan koppelingen met andere activiteiten of initiatieven op bijvoorbeeld het gebied van bewegen of van het zoeken van werk. Zo bereik je de doelgroep die in de risicogroepen valt, zonder focus te leggen op het onderwerp.
3. **In de wijk is het meest kansrijk.** Het gaat om fysieke nabijheid van een leerlocatie of een locatie met beschikbare digitale middelen. Zo wordt de hoge drempel namelijk weggehaald.
4. **Besteed extra aandacht aan de leefwereld van kinderen.** De ontwikkeling van studievoordigheden bij schoolgaande kinderen kan hand in hand gaan met de ontwikkeling van digitale vaardigheden en hun kennis over de risico's van de digitale wereld.
5. **Vergroot digitaal bezit en digitale toegankelijkheid.** Hoewel de meeste huishoudens wel minimaal één smartphone bezitten, is dat vaak niet voldoende. Het is belangrijk rekening te houden met de groep die weinig tot geen toegang heeft tot digitale middelen. Dit hoeft niet geregeld te worden op het niveau van de individuele huishoudens: het is belangrijker dat buurthuizen, wijkgebouwen of andere locaties zoals bibliotheken en onderwijsinstellingen over goede apparatuur beschikken. Daarnaast moeten er laagdrempelige en toegankelijke applicaties worden ontwikkeld waarbij de wensen en behoeften van de eindgebruiker leidend zijn. Vooral ook bij de gemeente.
6. **Lerend netwerk en een brede coalitie, oftewel een brede aanpak, is nodig om dit complexe probleem te adresseren.** Dit netwerk van verschillende groepen binnen de gemeente moet ervoor zorgen dat mensen weten waar ze naartoe verwezen kunnen worden voor hun vragen. Ook is het van belang dat er niet alleen óver de doelgroep wordt gepraat, maar juist vooral mét de doelgroep.<sup>27</sup>

27 Gemeente Helmond (2020). Actieplan Digitale Inclusie.



### 3.6 Gemeente Breda

In de gemeente Breda is digitale inclusie onderdeel van een groter plan. De gemeente heeft een masterplan digitalisering (Bredata) dat uiteenvalt in vier elementen: hardware, software, orgware (org staat voor organiseren) en mindware (hieronder valt bijvoorbeeld bewustwording). Digitale inclusie heeft geen eigen vakje in het digitale programma.<sup>28</sup>

Ook het IDO in de bibliotheek, het Taalhuis Breda en het DigiTaalhuis Breda zijn onderdeel van de aanpak. Daarnaast kent de gemeente ook digitale buurtambassadeurs. Dit zijn inwoners die training hebben gehad in de preventie van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit. Zij functioneren als aanspreekpunt of vraagbaak voor de buurt en kunnen andere inwoners bewust maken van de risico's online, bijvoorbeeld *phishing*, malafide verkopers op Marktplaats en desinformatie. Met hun kennis hopen zij andere inwoners weerbaarder te maken tegen hacken en (Whatsapp-)fraude.<sup>29</sup>

Tot slot is er een wethouder digitalisering in de gemeente Breda benoemd. Meer informatie over de initiatieven is te vinden op de website van [Bredata.nl](https://www.breda.nl/bredata).



28 Zie: [www.vng.nl/praktijkvoorbeelden/bredata-masterplan-voor-digitalisering-met-menselijke-maat](https://www.vng.nl/praktijkvoorbeelden/bredata-masterplan-voor-digitalisering-met-menselijke-maat).

29 Zie: [www.vng.nl/artikelen/zijn-we-nog-wel-verbonden](https://www.vng.nl/artikelen/zijn-we-nog-wel-verbonden).

# 4 Aan de slag met de lokale ketenaanpak

Gemeenten die aan de slag willen gaan met de lokale ketenaanpak digitale inclusie kunnen gebruik maken van de informatie uit voorgaande hoofdstukken. Dit vierde hoofdstuk biedt een concreet stappenplan aan gemeenten om het netwerk tot stand te brengen. We gaan eerst in op 'WAT' onderdeel zou moeten zijn van een lokale ketenaanpak (zie paragraaf 4.1) en vervolgens op 'HOE' dat te realiseren is (zie paragraaf 4.2).

## 4.1 'WAT' ga je doen samen met ketenpartners?

De lokale ketenaanpak digitale inclusie is nog in ontwikkeling. Tegelijkertijd is binnen gemeenten vaak een grote wil om aan de slag te gaan met digitale inclusie. In deze paragraaf worden de vijf kernactiviteiten, die de lokale ketenpartners samen moeten uitvoeren en die in paragraaf 2.3 reeds kort zijn benoemd, uitvoeriger beschreven.

### 4.1.1 Activiteit 1. Beschikbaar stellen van apparaten

Wie digitaal wil meedoen, heeft toegang nodig tot een apparaat (smartphone, laptop of tablet).<sup>30</sup> In de lokale ketenaanpak digitale inclusie is het belangrijk dat activiteiten worden ondernomen rondom het beschikbaar stellen van apparaten. Denk aan het zorgen dat afgeschreven digitale apparaten beschikbaar komen via donatie zodat ze kunnen worden hergebruikt door mensen die deze nodig hebben. Of het zorgen voor voldoende beschikbare computers op openbare plekken zoals bibliotheken.

30 Dit sluit aan bij Bouwsteen 2 van de ADS, de toegang tot technologie.



**Cyberzoek.** Vele Amsterdammers kunnen Cyberzoek<sup>31</sup> bezoeken, waarbij ze een computer kunnen gebruiken of krijgen, digitale vaardigheden kunnen ontwikkelen en buurtgenoten kunnen ontmoeten. Er is een uitgiftepunt, reparatiepunt en een telefonische hulplijn opgezet. Ook vanuit andere initiatieven, zoals Iedereen Verbonden en Digi Surfer, zijn laptops uitgegeven aan inwoners.<sup>32</sup>

**Stichting Leergeld.** Ouders kunnen bij een lokale leergeldstichting in hun gemeente een aanvraag indienen om hun kinderen van 4 tot 18 te laten meedoen met activiteiten op het gebied van onderwijs, sport, cultuur of welzijn. Het gaat dan bijvoorbeeld over de aanschaf van schoolspullen zoals een laptop.<sup>33</sup>

**Stichting Allemaal Digitaal.** Allemaal Digitaal is aan het begin van de coronapandemie ontstaan als gezamenlijk initiatief van publieke en private partijen om laptops, tablets en smartphones in te zamelen, zodat zoveel mogelijk Nederlanders digitaal mee kunnen doen. Initiatiefnemers zijn NLdigital, Alliantie Digitaal Samenleven en Recover-E.<sup>34</sup>

#### 4.1.2 Activiteit 2. Toegankelijk maken van internet

Wie digitaal wil meedoen, heeft een internetaansluiting nodig.<sup>35</sup> In de lokale keten-aanpak digitale inclusie is het belangrijk dat activiteiten worden ondernomen rondom het toegankelijk maken van internet. Het kan gaan over het beschikbaar stellen van plekken waar gratis gebruik kan worden gemaakt van internet, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om het beschikbaar stellen van internet thuis aan huishoudens die dat niet zelf kunnen betalen. De ADS onderzoekt momenteel in de pilot 'digitaal meedoen pakket' de ontwikkeling van een sociaal internetpakket.

#### 4.1.3 Activiteit 3. Aanbieden van hulp, informatie, cursussen etc.

Het is van belang om te zorgen voor voldoende aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding om digitaal vaardig te worden.<sup>36</sup> Onder meer bij bibliotheken (bijvoorbeeld binnen de IDO's), buurthuizen en andere laagdrempelige locaties. Het gaat niet alleen om het verzorgen van het aanbod van cursussen, trainingen en begeleiding, maar ook om het goed doorgeleiden van individuele inwoners naar het juiste aanbod dat het best past bij hun individuele behoeften.

31 Cyberzoek zijn fysieke plekken in Amsterdam waar je gratis en onder begeleiding van professionals werkt aan je digitale vaardigheden. Zie: [www.cyberzoek.nl](http://www.cyberzoek.nl).

32 Gemeente Amsterdam (2022). *Handreiking Digitale ongelijkheid: Het tegengaan van de digital kloof in Amsterdam*.

33 Zie: [www.leergeld.nl](http://www.leergeld.nl).

34 Zie: [www.allemaal-digitaal.nl](http://www.allemaal-digitaal.nl).

35 Dit sluit aan bij Bouwsteen 2 van de ADS, de toegang tot technologie.

36 Dit sluit aan bij de derde bouwsteen van de ADS, die gaat over vaardig en bewust.

#### 4.1.4 Activiteit 4. Organiseren bewustwording, signalering, doorverwijzing

Het creëren van bewustwording over het feit dat niet alle inwoners kunnen meekomen in de digitale maatschappij én over de aanwezigheid van het aanbod is van groot belang.<sup>37</sup> Het is van belang het onderwerp uit de taboesfeer te halen. Bij inwoners kan dit zorgen dat schaamte wordt overwonnen, doordat iemand die tot de doelgroep behoort zich realiseert niet alleen te zijn. Door bewustwording van de aanwezigheid van aanbod, kunnen organisaties worden gestimuleerd om in actie te komen en bijvoorbeeld te signaleren en door te verwijzen. Bijvoorbeeld hun werknemers of bijvoorbeeld hun cliënten of klanten. Er is namelijk aanbod waar deze doelgroep gebruik van kan maken en iets van kan leren.



**Digimaatjes en digicoaches.** Uit onderzoek blijkt dat mensen liever door een coach dan een docent geholpen worden. Dit wordt door een deel van de doelgroep als toegankelijker ervaren, omdat de nadruk ligt op het zelf op kunnen lossen van (toekomstige) problemen.<sup>38</sup> Op het gebied van digitale inclusie behoren een digimaatje (iemand die inwoners begeleidt en bemoedigt bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden) en een digicoach (een medewerker met meer gevoel voor digitale ontwikkeling dan collega's, die vervolgens andere collega's helpt bij digitale vraagstukken) tot de mogelijkheden.<sup>39</sup> Tot op heden zijn deze vooral in de zorgsector te vinden, maar dit zou ook in andere sectoren toepasbaar kunnen zijn.

#### 4.1.5 Activiteit 5. Toegankelijk maken van digitale diensten

Organisaties moeten hun eigen digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en veilig maken (en alternatieven bieden voor digitale dienstverlening).<sup>40</sup> De mens moet centraal staan en niet de techniek. Dit houdt ten minste in dat websites en apps in lijn zijn met de internationale standaarden voor digitale inclusie (WCAG 2.1). Andere acties die hieronder kunnen vallen zijn het bieden van ondersteuning aan klanten/cliënten/consumenten die moeite hebben met de digitale dienstverlening.

37 Dit sluit aan bij de vijfde bouwsteen van de ADS, die gaat over campagne en lobby.

38 Zie: [www.digivaardigindezorg.nl/als-digicoach-kan-ik-wat-stress-wegnemen](http://www.digivaardigindezorg.nl/als-digicoach-kan-ik-wat-stress-wegnemen).

39 Zie bijvoorbeeld: [www.bibliotheekvenlo.nl/dam/PDFbestanden/profiel-van-een-digimaatje--1-.pdf](http://www.bibliotheekvenlo.nl/dam/PDFbestanden/profiel-van-een-digimaatje--1-.pdf) en [www.digivaardigindezorg.nl/nieuw-digihulp-biedt-ondersteuning-voor-iedereen-met-digitale-uitdagingen](http://www.digivaardigindezorg.nl/nieuw-digihulp-biedt-ondersteuning-voor-iedereen-met-digitale-uitdagingen).

40 Dit sluit aan bij de eerste bouwsteen van de ADS, die gaat over de mens centraal stellen.



**Digihulp en digihulplijn.** Op [digihulp.nl](http://digihulp.nl) kunnen mensen terecht om te testen hoe digivaardig ze zijn en wat ze kunnen leren in hun regio op het gebied van digitalisering. Ook is er informatie beschikbaar over hoe men digitaal informatie en andere zaken rondom administratie, vervoer en gezondheid kan vinden. Naast informatie op de website is er ook informatie over de digihulplijn. Bij het bellen van deze gratis en toegankelijke hulplijn wordt men geholpen met alle vragen over de computer, laptop, mobiel en/of tablet.<sup>41</sup>

## 4.2 'HOE' ga je aan de slag?

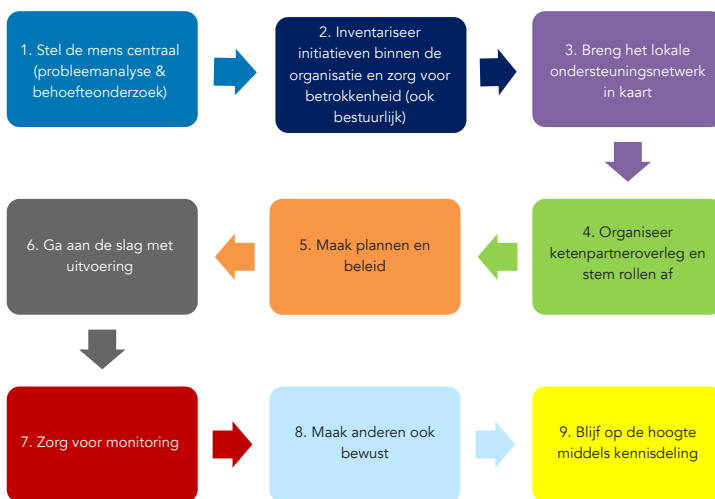
Het is van belang om in het begin te bepalen en af te stemmen welke partij de regie neemt voor de lokale ketenaanpak in een gemeente: welke organisatie (of welke persoon?) neemt de rol van **regievoerder** van de lokale ketenaanpak op zich?

Gemeenten worden genoemd als een mogelijke partij die de rol van regievoerder op zich kan nemen, maar nadrukkelijk ook kan een andere partij de rol van regievoerder vervullen. Bijvoorbeeld een maatschappelijke organisatie (zoals een bibliotheek) of een private organisatie.

Hierna worden negen stappen beschreven die de regievoerder kan doorlopen om een effectieve samenwerking met het lokale netwerk tot stand te brengen waarin de vijf activiteiten worden uitgevoerd die in paragraaf 4.1 zijn beschreven. Die negen stappen zijn onder meer gebaseerd op de verschillende gesprekken die met betrokkenen zijn gevoerd in het kader van het opstellen van deze handreiking.

De negen stappen hoeven overigens niet per se in de gepresenteerde volgorde te worden doorlopen. In de ene gemeente is bijvoorbeeld al beleid opgesteld met een betrokken wethouder (stap 5) en is het nodig om in kaart te brengen wat er nog meer gebeurt in de gemeente (stap 2) om vervolgens het netwerk in kaart te brengen en te starten met het ketenpartneroverleg (stap 3 en 4). In een andere gemeente is er misschien al een bestaand ketenpartneroverleg vanuit de bibliotheken gestart rondom de IDO's en is er een ambitie vanuit de gemeente om dit te verbreden naar digitale inclusie.

41 Zie: [www.digihulp.nl/digihulplijn/](http://www.digihulp.nl/digihulplijn/).



Figuur 3. Negen stappen bij de totstandkoming en uitvoering van de lokale ketenaanpak.

#### 4.2.1 Stel de mens centraal (probleemanalyse en behoefteonderzoek)

De eerste bouwsteen van de lokale ketenaanpak digitale inclusie is de mens centraal stellen. De ervaring leert dat je grote digitale vraagstukken alleen samen kan oplossen. Als je écht inclusief wil samenwerken, dan doe je dat samen met de doelgroep. In het Handboek lokale aanpak voor Digitale Inclusie van de ADS zijn drie tools ontwikkeld die je als gemeente kunt gebruiken om de mensen te vinden, gelijkwaardig kennis te maken en behoefteonderzoek uit te voeren.

##### Behoefteonderzoek

De eerste stap bij een behoefteonderzoek is het **in kaart (laten) brengen van de doelgroep**. In paragraaf 2.2 is de doelgroep reeds beschreven. Het is belangrijk om dit voor de gemeente specifiek te maken. Dit kan door gesprekken te voeren met collega's of door te kijken naar het beleid van de gemeente en daaruit te halen welke inwoners in de gemeente mogelijk tot de doelgroep behoren. Hoe concreter een doelgroep is geformuleerd, hoe beter aangesloten kan worden bij de wensen en behoeften. De tweede stap is het daadwerkelijk in kaart



brenge van **de behoeften van de doelgroep**. Als een potentiële doelgroep is geformuleerd, kan in gesprek met deze doelgroep de tool behoefte-onderzoek van de ADS ingezet worden. Dit kan de gemeente zelf doen maar de gemeente kan ook afspraken maken met de partijen in het netwerk om dit uit te laten voeren.<sup>42</sup>

### Probleemanalyse

Om uiteindelijk een visie en doelstellingen te kunnen formuleren (een van de randvoorwaarden) is het van belang om het probleem concreet in beeld te hebben. In de opschalingsscan van de VNG staat hierover het volgende: *De doelstelling start nu meestal bij het bestaande (informele) aanbod, bijv. senioren, jeugd en cybercrime, laaggeletterden, werkzoekenden, digitale toegang overheidsdienstverlening. Dat is in het huidige stadium, van opstarten van de lokale ketenaanpak wel logisch, maar voor de langere termijn en een langdurig perspectief is het nodig dat de doelstelling 'Digitale kloof verkleinen' specifieker wordt gemaakt. En dat deze doelstelling gaat over een maatschappelijke opgave met urgentie die over de verschillende beleidsterreinen binnen een gemeenten uitstijgt. De urgentie zit in het voorkomen dat een grote groep mensen geen onderdeel is van de digitale wereld en overheidsdienstverlening.*<sup>43</sup> Het probleem concreet krijgen kan dus enerzijds door het uitvoeren van een behoefteonderzoek, anderzijds kan dit door feiten en cijfers binnen de gemeente in kaart te brengen en te analyseren over de problematiek rondom de hierboven genoemde thema's. Denk bijvoorbeeld aan feiten en cijfers met betrekking tot het aantal inwoners in de gemeente dat laaggeletterd is of werkloos is of in armoede leeft of een lage sociaal economische status (SES) heeft. Dit ter onderbouwing van de op te stellen plannen en beleid.

#### 4.2.2 Inventariseer wat binnen de organisatie reeds gebeurt

Als de doelgroep bekend is, dan is het van belang om **inzichtelijk te maken wat binnen de organisatie van de gemeente reeds gebeurt** op het gebied van digitale inclusie. Er zijn namelijk vanuit verschillende gemeentelijke beleidsvelden relevante relaties met het thema digitale inclusie. In de tabel hierna zijn een aantal voorbeelden opgenomen.

42 Alliantie Digitaal Samenleven (2023). Handboek Lokale aanpak voor Digitale Inclusie.

43 VNG (2023). *Opschalingsscan Lokale ketenaanpak digitale inclusie*.

Beleidssterreinen	Samenhang digitale inclusie
Digitale Stad	Veel gemeenten hebben een digitale agenda of digitaliseringsbeleid, dat niet alleen gaat over inwoners die moeten kunnen meekomen, maar ook over het benutten van de mogelijkheden die digitalisering biedt (bijvoorbeeld voor de veiligheid in de stad, voor de zorg, et cetera) en over het vergroten van de cyberweerbaarheid van inwoners en bedrijven in de gemeente.
Armoede en schulden	Gemeenten hebben beleid en bieden ondersteuning aan inwoners met problematische schulden. Dit doen gemeenten zowel preventief (mensen helpen om problematische schulden te voorkomen) als responsief (mensen helpen en ondersteunen die problematische schulden hebben). Soms is er een duidelijke relatie tussen het hebben van schulden enerzijds en het ontberen van voldoende digitale vaardigheden (of laaggeletterd zijn) anderzijds. <sup>44</sup>
Laaggeletterdheid	Veel gemeenten hebben een beleid of aanpak ontwikkeld om laaggeletterdheid te bestrijden. <sup>45</sup> Gemeenten krijgen op grond van de Wet educatie en beroeps- onderwijs (WEB) <sup>46</sup> middelen om via cursussen en opleidingen de (digitale) geletterdheid van burgers te verbeteren. <sup>47</sup>
Inburgering	Op grond van de Wet inburgering hebben gemeenten een verantwoordelijk voor de uitvoering van de inburgering. Gemeenten zijn vrij om te bepalen hoe zij deze rol willen invullen. <sup>48</sup> Nieuwkomers kunnen een belangrijke doelgroep zijn als het gaat om digitale inclusie.
Onderwijs	Gemeenten hebben onder meer de verantwoordelijkheid om onderwijsachterstanden bij kinderen tegen te gaan, toe te zien op de leerplicht en de aansluiting van zorg en onderwijs goed vorm te geven (naast tal van andere specifieke wettelijke taken). <sup>49</sup> Via het onderwijs kunnen doelgroepen gevonden worden.
Gezondheidszorg	Gemeenten hebben taken en beleid op het terrein van de volksgezondheid. Gemeenten zijn bijvoorbeeld opdrachtgever van de regionale GGD en hebben bijvoorbeeld een lokale aanpak om overgewicht tegen te gaan. In het gezondheidsdomein is er - net als in veel andere domeinen - sprake van een hoge mate van digitalisering: online declareren bij de verzekeraar, online het eigen patiëntendossier inzien, online een afspraak maken met het ziekenhuis, et cetera. Het hebben van goede digitale vaardigheden wordt steeds belangrijker om goede toegang te krijgen tot goede zorg. Daar komt bij dat inwoners die goed informatie kunnen vinden (online) ook beter aan zelfzorg en zelfmanagement kunnen doen, wat een positief effect op de gezondheid kan hebben.

44 De landelijke en ook de gemeentelijke aanvraagprocedures zijn soms erg complex. Zie ook: VNG (2018). *Position Paper: Voorkomen en aanpakken van problematische schulden*.

45 In het actieprogramma *Tel mee met Taal* werken gemeenten en Rijk samen om laaggeletterden te ondersteunen bij het vaardig worden in taal, rekenen en digitalisering.

46 Dertig contactgemeenten ontvangen een Rijksbijdrage educatie op grond van de Wet educatie beroepsonderwijs (WEB). Zij zijn verantwoordelijk voor een educatieaanbod waarbij alle doelgroepen voldoende aandacht krijgen. Gemeenten werken hierbij samen in regionaal verband. Vanaf 2023 komen er vanuit het Rijk extra middelen beschikbaar voor gemeenten, in de vorm van extra WEB-budget. Zie: *Tel mee met taal* (2022). [Extra geld voor gemeenten voor verbeteren basisvaardigheden](#).

47 VNG (2020). *(Digitale) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening*; Ministerie van OCW (2019). *Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020 – 2024*. Zie: VNG (2020). [Decentralisatie-uitkering aanpak laaggeletterdheid 2020 t/m 2024 en \(Digitale\) Inclusie: Aan de slag met gemeentelijke dienstverlening](#).

48 VNG (2021). *Handreiking Naleving nieuwe Wet inburgering*.

49 Zie: [vng.nl/rubrieken/onderwijs](http://vng.nl/rubrieken/onderwijs).



Beleidssterreinen		Samenhang digitale inclusie	
Sociaal domein		Bij dit domein gaat het om (soms kwetsbare) inwoners die zorg en hulp van de gemeente nodig hebben, maar ook om inwoners die hulp nodig hebben om (weer) zelfstandig en zelfredzaam te worden of te blijven (en om zo bijvoorbeeld langer zelfstandig te kunnen blijven wonen). Het ontwikkelen van digitale vaardigheden bij deze burgers kan bijdragen aan de zelfredzaamheid.	
Werk, inkomen en sociale zekerheid		Vanuit de preventieve kant (voorkomen dat mensen een baan verliezen en een uitkering nodig hebben) is duurzame inzetbaarheid van medewerkers een belangrijk doel. <sup>50</sup> Digitale vaardigheden kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de duurzame inzetbaarheid. Daarnaast geldt voor burgers die een uitkering moeten aanvragen of die willen solliciteren voor een baan, dat ze te maken hebben met digitale processen waarvoor ook digitale vaardigheden benodigd zijn.	

Tabel 1. Voorbeelden gemeentelijke beleidsvelden in relatie met het thema digitale inclusie.

Het inzichtelijk maken van wat er binnen de gemeente gebeurt kan door gesprekken te voeren met collega's binnen de gemeente, zowel collega's die betrokken zijn bij de beleidsvelden in de voorgaande tabel als ook met andere collega's van andere beleidsvelden waar ook een relatie met een digitale inclusie kan zijn. De verwachting is dat digitale inclusie binnen bijna elk gemeentelijk beleidssterrein een rol speelt.



**Gemeente Helmond.** In de gemeente Helmond is in 2020 een Actieplan Digitale Inclusie opgesteld. Onderdeel van het Actieplan is een overzicht te maken van wat er in Helmond gebeurt op het gebied van digitale inclusie. Per organisatie-onderdeel is aangegeven waar de focus op ligt, wat acties en activiteiten zijn en is ruimte voor aanvullende opmerkingen. Deze inventarisatie is vervolgens omgezet in een actieplan. In het actieplan worden verschillende afdelingen en programma's benoemd die bij de acties een rol zouden kunnen spelen. De centrale coördinatie van het actieplan ligt bij het programma Digitale Stad Helmond. Echter, iedere actie (en deelactie) kan gezien worden als een separaat project, waar het programma Digitale Stad Helmond niet altijd de regie neemt als het gaat om de uitvoering. Daarnaast vindt bestuurlijke afstemming plaats, ook in het kader van financiering van de acties.<sup>51</sup>

50 Gemeenten spelen een rol bij werk, inkomen en de sociale zekerheid van burgers. Zo heeft de gemeente een rol in de preventie, het toezicht en de naleving van de Participatiewet.

51 Zie: Gemeente Helmond (2020). *Actieplan Digitale Inclusie*.



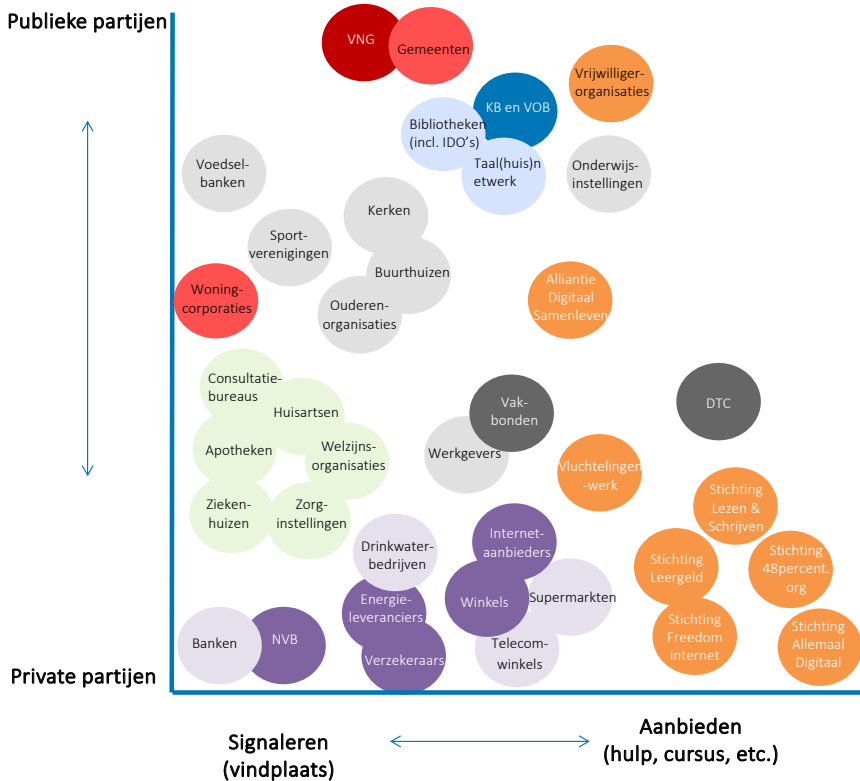
**Zorg voor bestuurlijke en ambtelijke betrokkenheid.** Een tip vanuit andere gemeenten is het benoemen van één aanspreekpunt op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau.

Voor het borgen van bestuurlijke betrokkenheid kan worden gekeken naar de portefeuilleverdeling van de wethouders. Het thema digitale inclusie past beter bij de ene dan bij de andere portefeuille. Tegelijkertijd kan het thema bij veel portefeuilles een rol spelen. Er is dus doorgaans ruimte om te kiezen voor de ene of de andere wethouder. Het kan dus ook volgen uit de persoonlijke ambitie of betrokkenheid van een van de wethouders.

Voor de directeur, hoofd of programmamanager die het aanspreekpunt op ambtelijk niveau is, geldt dat deze een aanjagende rol kan spelen, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als in het netwerk van lokale ketenpartners.

### 4.2.3 Breng lokale ondersteuningsnetwerk in kaart

Binnen de lokale ketenaanpak vindt op lokaal niveau samenwerking plaats tussen de gemeente en diverse lokale partnerorganisaties uit het maatschappelijke middenveld en andere relevante (private) organisaties. Een lokaal publiek-privaat ondersteuningsnetwerk zorgt voor het signaleren van mensen met uitdagingen in de digitale samenleving, de mogelijkheid hen direct hulp te bieden of te verbinden / doorverwijzen naar passende ondersteuning. Het verschilt per gemeente met wie momenteel wordt samengewerkt en/of met wie zal worden samengewerkt. Dit hangt af van diverse factoren, zoals de aanwezigheid van bepaalde lokale (sociale) partners en bestaande netwerken in de gemeente, de omvang van de gemeente, de rol van de bibliotheek in de gemeente, et cetera.



Figuur 4. Voorbeeldoverzicht lokaal ondersteuningsnetwerk.



**Bankinformatiepunten.** Bankieren wordt steeds meer gedigitaliseerd. Om dit toegankelijk te houden en een plek te creëren waar mensen met vragen langs kunnen komen, is een pilot gestart met Bankinformatiepunten in 10 gemeenten in Nederland. Dit is geïnitieerd door Nederlandse banken en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Bij deze punten zit een opgeleid persoon, veelal een gepensioneerde bankmedewerker, die inwoners kan helpen met vragen over (vertrouwelijke) bankzaken. Sommige van deze punten zijn ondergebracht in de nabijheid van een IDO van de bibliotheek, andere punten zijn bijvoorbeeld bij een Geldmaatwinkel.<sup>52</sup>

Het is van belang om in kaart te brengen of en op welke manier reeds wordt samen- gewerkt met deze partners op het gebied van digitale inclusie. Vervolgens is de vraag hoe de samenwerking met deze lokale partners verdere invulling kan krijgen (zie ook de vervolgstap organiseer een ketenpartneroverleg).

Om aan de slag te gaan met het in kaart brengen van het ondersteuningsnetwerk in de gemeente is de tool Netwerkanalyse uit het handboek van de Alliantie Digitaal Samenleven een tip. Bij deze tool staat: *"Kijk welke individuen, groepen, organisa- ties (ook binnen de eigen gemeentelijke organisatie) een (belangrijke) rol spelen bij het realiseren van een digitaal inclusieve maatschappij. Zo verken je voor wie je dit initiatief opzet en met wie je dat het beste samen kunt doen. Maak inzichtelijk welke verschuivingen/veranderingen moeten komen en waar de meeste inspanning nodig is."*<sup>53</sup>

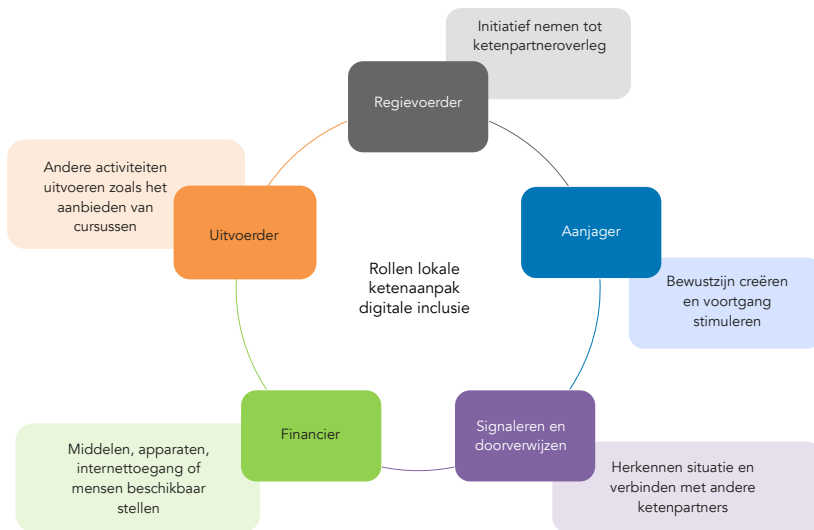
#### 4.2.4 Organiseer ketenpartneroverleg en stem rollen af

Gemeenten zijn over het algemeen goed in staat om de relevante partijen samen te brengen. Dit vanwege hun zicht op relevante opgaven en partners binnen (onder andere) het sociale domein, maar ook vanwege de invloed die de gemeenten kunnen hebben op lokale partners. Soms als opdrachtgever, soms als beleidsmaker, soms als subsidieverstrekker, et cetera. De gemeente kan lokale samenwerking stimuleren door de eigen samenwerkingspartners te wijzen op een mogelijke ver- binding of samenwerking binnen de lokale ketenaanpak digitale inclusie.

Het organiseren van een ketenpartneroverleg is een activiteit waarbij de gemeente het initiatief kan nemen. Dit kan een extra stimulans vormen voor organisaties om deel te nemen. Een tip voor het organiseren van een ketenpartneroverleg is om te kijken naar eventueel bestaand (ketenpartner)overleg rondom de IDO's van biblio- theken.

In het ketenpartneroverleg is het van belang om met alle ketenpartners gezamenlijk af te spreken hoe **uitvoering** wordt gegeven aan de lokale ketenaanpak en wie welke bijdrage kan leveren aan de vijf activiteiten die in paragraaf 4.1 zijn beschre- ven. De regiovoerder kan hierbij het initiatief nemen. De figuur hierna laat moge- lijke rollen zien die passen bij de bijdragen die partners kunnen leveren.

53 Alliantie Digitaal Samenleven (2023). *Handboek Lokale aanpak voor Digitale Inclusie*.



Figuur 5. Mogelijke rollen in ketenpartneroverleg.

Om een begin te maken met de lokale ketenaanpak kan onderstaande tabel worden besproken én gevuld in het ketenpartneroverleg. In de tabel staan vijf activiteiten centraal die in de lokale ketenaanpak moeten worden uitgevoerd die zijn gebaseerd op de bouwstenen van de ADS (zie ook paragraaf 4.1).

Per activiteit kunnen afzonderlijke ketenpartners aangeven welke bijdrage ze kunnen leveren aan die activiteit. Niet iedere ketenpartner hoeft overigens exact dezelfde bijdrage te leveren. Waar de ene ketenpartner bijvoorbeeld inwoners kan doorverwijzen, kan de ander de uitgifte van apparaten organiseren. Weer een ander kan tweedehands apparaten beschikbaar stellen of reviseren. Een andere partij kan donaties doen om de aanschaf of revisie van apparaten mogelijk te maken. Het gaat er uiteindelijk om dat de ketenpartners elkaar aanvullen en versterken, zodat de vijf activiteiten goed worden uitgevoerd.

In onderstaande tabel zijn in de tweede kolom reeds een aantal voorbeelden genoemd van mogelijke bijdragen die ketenpartners kunnen leveren aan een activiteit.

Partijen		Gemeente	Bibliotheek	Welzijn	Private partij	Werkgevers	...
Activiteiten (bouwsteen)	Voorbeelden van bijdragen van partners						
1. Beschikbaar stellen van apparaten (toegang tot technologie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgeschreven apparaten inzamelen en reviseren</li> <li>• Uitgiftepunten voor apparaten realiseren</li> <li>• Geld doneren (voor aanschaf of revisie)</li> <li>• ...</li> </ul>						
2. Toegankelijk maken van internet (toegang tot technologie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plekken beschikbaar stellen met gratis internet</li> <li>• Opzetten sociaal internet</li> <li>• ...</li> </ul>						
3. Aanbieden van activiteiten voor ontwikkelen van vaardigheden (vaardig & bewust)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursussen/trainingen aanbieden</li> <li>• Locatie beschikbaar stellen voor de cursus/training</li> <li>• Doelgroep doorgeleiden naar cursus/training die past bij de individuele behoefte</li> <li>• Cursussen/trainingen helpen ontwikkelen die nu nog niet bestaan maar waar wel behoefte aan is</li> <li>• ...</li> </ul>						
4. Creëren van bewustwording en organiseren signaleren en doorverwijzen (campagne & lobby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten van een campagne (richting doelgroep en richting potentiële lokale ketenpartners)</li> <li>• Medewerkers trainen (herkennen en doorverwijzen)</li> <li>• Inrichten van hulppunten</li> <li>• ...</li> </ul>						
5. Toegankelijk maken van digitale diensten (de mens centraal)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Websites en apps in lijn brengen met de internationale standaarden voor digitale inclusie (WCAG 2.1)</li> <li>• Ondersteuning bieden aan klanten/cliënten/consumenten die moeite hebben met de digitale dienstverlening</li> <li>• Aanbieden van Digihulplijn</li> <li>• ...</li> </ul>						

Tabel 2. Voorbeeldoverzicht activiteiten en bijdrage van partijen.

#### 4.2.5 Maak plannen en beleid

Na het organiseren van een ketenpartneroverleg is het van belang dat partijen de samenwerking concreter maken. Op welke wijze wordt gezamenlijk gewerkt aan de maatschappelijke opgave rondom digitale inclusie? Dit kan door het maken van plannen en beleid of het samenbrengen van bestaande plannen en beleid. Daarbij is het van belang om ook afspraken te maken over de bijdragen van partijen, in financiële of materiële zin.

De plannen en het beleid geven antwoord op vragen zoals 'Wat willen we precies bereiken, wie is de doelgroep, hoe gaan we dat gezamenlijk bereiken, welke prioriteiten stellen we en welke resultaten willen we behalen?' Deze vragen kunnen in gezamenlijke overleggen worden besproken en behandeld. Goede planvorming voldoet aan de volgende indicatoren:

1. Bij de planvorming wordt de doelgroep nadrukkelijk betrokken.
2. In het beleid staan ambities beschreven met termijnen en gemaakte keuzes.
3. De ambities zijn vertaald naar concrete resultaten en mogelijke activiteiten.
4. Er zijn afspraken over de bijdragen van partners aan deze activiteiten. De bijdragen kunnen bijvoorbeeld middelen, mensen/tijd of apparaten en plekken zijn.
5. Het beleid is gebaseerd op voortdurende afstemming met interne en externe stakeholders.
6. Het beleid reflecteert de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen waar het netwerk zich mee bezig houdt.
7. De uitvoering van het beleid wordt periodiek gemonitord.

Op basis van de drie proeftuinen, andere voorbeelden in gemeenten en wetenschappelijke onderzoeken heeft de VNG een opschalingsscan uitgevoerd waarin randvoorwaarden staan genoemd om een succesvolle lokale ketenaanpak digitale inclusie te realiseren. Ook deze randvoorwaarden kunnen worden beschouwd als interessante aandachtspunten voor de planvorming.

##### Deze randvoorwaarden zijn:

1. Het is belangrijk om in de lokale ketenaanpak op te nemen welk probleem een ketenaanpak digitale inclusie kan oplossen en hoe je succesvol sturing geeft in een keten. Het is van belang om een visie en **doelstelling** op te stellen die concreet en urgent is.
2. In de aanpak moet ook opgenomen worden op welke wijzen de **besturing/coördinatie** van de samenwerking in de keten kan gebeuren en welke rol de gemeente en andere partners hierin vervullen. Zorg daarbij ook voor afspraken over structurele lange termijn **financiering**.

3. Het is ook van belang om binnen de ketenaanpak stil te staan bij de verschillende **ontwikkelstadia** van de ketenaanpak. Het ontwikkelen van een lokale ketenaanpak kost tijd. Daarom helpt het om verschillende **ijkpunten** te definiëren die de samenwerking moet doorlopen.
4. Tot slot is het van belang oog te hebben voor **monitoring**. Wat zijn de beoogde resultaten en effecten van de ketenaanpak en hoe meet je dit?<sup>54</sup>

Tot slot staan in het handboek van de Alliantie Digitaal Samenleven tools die gebruikt kunnen worden bij deze stap.



**Tool 5 – Impact bepalen** - Stem met de verschillende partijen af hoe het gewenste resultaat eruit ziet. Hierdoor voorkom je 'ruis' en kan je duidelijke afspraken met elkaar maken. Start met het luisteren naar elkaars intenties, zodat partijen oordeelloos naar elkaar kunnen luisteren en elkaar kunnen aanvullen. Daarnaast maken de partijen aan elkaar duidelijk wat voor impact zij voor ogen hebben. Maak hierna afspraken welke korte en lange termijn doelen behaald moeten worden en zorg hierbij dat iedereen zich gehoord voelt.



**Tool 6a & b – Verandering bepalen & Inventarisatie van oplossingen** - Maak gezamenlijk de eerder opgestelde doelen concreet en specificeer welke veranderingen per doelgroep nodig zijn. Ga nadenken over wat mogelijke oplossingen zijn om deze veranderingen teweeg te brengen. Stem met elkaar af welke oplossing wordt geïmplementeerd.

**Tool 8 – Routekaart** - Maak met het team een duidelijk stappenplan in de vorm van een tijdlijn en een actieplan om je doelen uit te kunnen voeren. Dit zorgt dat de doelen binnen een bepaalde tijd behaald worden. Bepaal hiernaast wie verantwoordelijk is voor welke onderdeel van het proces. Definieer ook hoe mijlpalen en succes eruit ziet in de verschillende stadia van de implementatie.<sup>55</sup>

54 VNG (2023). *Opschalingscan Lokale ketenaanpak digitale inclusie*.

55 Alliantie Digitaal Samenleven (2023). *Handboek Lokale aanpak voor Digitale Inclusie*.



#### 4.2.6 Ga aan de slag met uitvoering

Op basis van de planvorming kunnen de lokale ketenpartners, waaronder de gemeente, gezamenlijk aan de slag gaan met de uitvoering. Het kan daarbij helpen om te werken aan de hand van projectmanagement. Dit houdt in dat sturing plaatsvindt op en monitoring plaatsvindt van: kwaliteit (van de activiteituitvoering), tijd (voortgang en planning) en geld (middelen en inzet).

De voortgang kan periodiek en regelmatig in het ketenpartneroverleg worden besproken. Daardoor kan ook bijsturing plaatsvinden.

In de uitvoering kan de gemeente zelf een voorbeeldfunctie binnen de lokale ketenaanpak vervullen door proactief bij te dragen aan de vijf activiteiten (zie paragraaf 4.1). Zo kan de gemeente bijvoorbeeld bij activiteit 5 (toegankelijk maken digitale dienstverlening) proactief signalen ophalen om de eigen digitale dienstverlening te verbeteren.

#### 4.2.7 Zorg voor monitoring

Monitoring gaat dan zowel over de ontwikkelingen in de eigen lokale ketenaanpak waar de gemeente bij betrokken is (de resultaten en effecten van de eigen aanpak) als over ontwikkelingen in de brede zin rondom het thema digitale inclusie. In paragraaf 4.2.9 (kennisdeling) is weergegeven wat momenteel plekken zijn waar informatie over het onderwerp wordt gedeeld.

Monitoring betekent dus ook het bijhouden van resultaten en effecten. Na het formuleren van doelen kan hiermee worden gestart. Belangrijke aandachtspunten bij het inrichten van de monitoring rondom de lokale aanpak digitale inclusie zijn:

- Zorg voor inzicht in de deelnemers van de projecten/activiteiten. Kijk daarbij niet alleen naar aantallen deelnemers maar ook naar de resultaten/effecten van de geboden dienstverlening.
- Creëer een overzicht van alle activiteiten en samenwerkingen met partijen in de lokale ketenaanpak. Houd dit overzicht ook actueel.
- Maak gebruik van het monitoringsformat voor het doelbereik van activiteiten uit de Maatschappelijke Kosten Baten Analyse Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie.<sup>56</sup>

56 Ecorys (2023). *Maatschappelijke Kosten Baten Analyse van de Lokale Ketenaanpak Digitale Inclusie*.



## Monitoring IDO's

Inspiratie kan worden gehaald uit de monitoring die reeds is opgezet rondom de IDO's door de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de VNG. Doel is het zichtbaar maken in hoeverre niet-digivaardige inwoners geholpen zijn met het aanbod van de bibliotheek. De monitoring van de KB bestaat uit vier onderdelen, namelijk de Bibliotheekmonitor, de Impactmonitor, de Output registratietool en een onderzoek onder (niet-)deelnemers.

1. In de Bibliotheekmonitor wordt informatie verzameld over basisvaardigheden voor volwassenen en over de samenwerking van bibliotheken met de Belastingdienst.<sup>57</sup>
2. De Impactmonitor gaat in op de tevredenheid en de outcomes van de dienstverlening door de bibliotheek.
3. De Output registratietool heeft reeds geresulteerd in een interactief dashboard<sup>58</sup> gebaseerd op outputregistratie<sup>59</sup> dat bijhoudt welke vragen bezoekers stellen en hoeveel bezoekers er zijn bij de IDO's.
4. Bij het onderdeel onderzoek onder (niet-)deelnemers gaat het om langlopende onderzoeken in samenwerking met universiteiten. Meer informatie is te vinden in de Kennisagenda van de Koninklijke Bibliotheek.<sup>60</sup>

Daarnaast is er ook de monitoring van de VNG rondom de IDO's van bibliotheken. In 2022 is deze monitoring gestart met een nulmeting.<sup>61</sup> In 2023 is het vervolgonderzoek uitgevoerd.<sup>62</sup> In de onderzoeken is informatie te vinden over de dienstverlening door de IDO's, de relatie tussen gemeenten en bibliotheken en de wijze van toedeling van de SPUK-gelden.

### 4.2.8 Maak anderen ook bewust

Een van de activiteiten is het bewust maken van anderen. Dit sluit aan bij de vijfde (en laatste) bouwsteen 'campagne & lobby' van de ADS om digitale inclusie aan te pakken. Om de urgentie van de digitale inclusie zichtbaar te maken is het noodzakelijk om hier aandacht aan te besteden. Het is van belang om bewustzijn te creëren bij relevante afdelingen binnen de gemeente maar ook bij partijen buiten

57 Zie: [www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor](http://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheekmonitor).

58 Zie: [www.bibliotheeknetwerk.nl/dashboard/dashboard-informatiepunten-digitale-overheid-ido](http://www.bibliotheeknetwerk.nl/dashboard/dashboard-informatiepunten-digitale-overheid-ido).

59 Met de Outputregistratietool kunnen bibliotheken de gegevens over het IDO en de bezoekers gemakkelijk, systematisch en uniform registreren. Zie [www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/outputregistratie](http://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/outputregistratie).

60 Zie: [www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheek-voor-de-toekomst](http://www.bibliotheeknetwerk.nl/onderzoek/bibliotheek-voor-de-toekomst).

61 Zie: [www.vng.nl/sites/default/files/2022-11/Nulmeting-Informatiepunten-Digitale-Overheid.pdf](http://www.vng.nl/sites/default/files/2022-11/Nulmeting-Informatiepunten-Digitale-Overheid.pdf).

62 Berenschot (2023). *Vervolgmonitor Informatiepunten Digitale Overheid*.

de gemeente.<sup>63</sup> Dit kan bijdragen aan een gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid met betrekking tot het onderwerp. Hierbij is het van belang ook na te denken over *incentives* voor partijen om mee te werken aan een digitaal inclusieve maatschappij.



**Gemeente Sittard-Geleen.** Een voorbeeld is de Lokale Inclusie Agenda (2020-2024) van de gemeente Sittard-Geleen. Een van de punten is het betrekken van ondernemers en maatschappelijke organisaties. Hierbij wordt gesteld dat het bewustzijn over (digitale) inclusie bij het maatschappelijk middenveld moet worden verbeterd. De gemeente Sittard-Geleen wil externe partijen zoals ondernemers, stichtingen en verenigingen betrekken bij het onderwerp inclusie. Deze organisaties kunnen, na een keuring van een onafhankelijke organisatie, een vignet krijgen waarbij staat dat de organisatie toegankelijk is.<sup>64</sup>

#### 4.2.9 Blijf op de hoogte (kennisdeling)

Er wordt op veel plekken gewerkt aan een aanpak waar anderen van kunnen leren. Kennisdeling is belangrijk om succesvolle werkwijzen te kunnen gebruiken. In deze paragraaf zijn onderzoeken opgenomen naar digitale inclusie, andere handreikingen, websites en fora en informatie over samenwerken in netwerken.

##### *Achtergrondinformatie en/of onderzoeken met betrekking tot digitale inclusie*

- Onderzoek van de Universiteit van Tilburg gericht op het meten van impact van digitalisering op het cognitief functioneren en het mentale welzijn van mensen.
- Onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen naar hoe gezinnen met digitalisering om gaan en of er verschil bestaat op basis van hun sociale achtergrond.
- Onderzoek van de gemeente Amsterdam over hoe ze de digitale kloof in Amsterdam tegen willen gaan.
- Onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam naar bouwstenen voor digitale inclusie en naar digitale ongelijkheid uit 2017.
- Onderzoek voor de ADS naar de wijze waarin het thema digitale inclusie speelt op gemeentelijk niveau, uitgevoerd rondom de gemeenteraadsverkiezingen van 2022.
- Onderzoek door de gemeente Rotterdam over werkzoekenden en hun drijfveren voor digitale vaardigheden en hun behoefte aan ondersteuning.

63 ADS (2022). *Manifest: Samen dichtten we de digitale kloof*.

64 Gemeente Sittard-Geleen (2020). *Lokale Inclusie Agenda 2020-2024*.

### Andere handreikingen rondom digitale inclusie

- VNG, (Digitale) inclusie: aan de slag met gemeentelijke dienstverlening, december 2020.
- Handboek digitale inclusie van de Alliantie Digitaal Samenleven: interactief document met 11 specifieke tools over activiteiten en/of manieren om een plan voor digitale inclusie op te zetten over verschillende onderwerpen en voor diverse doelgroepen.
- Handreiking Informatiepunten Digitale Overheid over hoe je aan de slag kan met gemeentelijke dienstverlening op het gebied van IDO's van bibliotheken.
- Interactieve PDF Digitale Inclusie van Expertisepunt Basisvaardigheden, die helpt bij vragen als 'wat helpt bij digitale inclusie' en 'waarom is digitale ongelijkheid een probleem', en links bevat naar andere informatieve websites.
- Stappenplan 'Digitaal voor het leven' van de Stichting Lezen en Schrijven. Dit stappenplan is door Lezen en Schrijven ontwikkeld voor beleidsmedewerkers van gemeenten, vanuit de opdracht die gemeenten hebben in de aanpak van laaggeletterdheid en het stimuleren van digitale inclusie. Naast een download van het stappenplan is er ook een download beschikbaar met een overzicht van relevante gemeentelijke afdelingen en een download met een overzicht van de mogelijke netwerkpartners voor de gezamenlijke aanpak.

### Websites en forum

- Website voor inspiratie over hoe digitale inclusie aangepast kan worden, inclusief een kennisbank en verschillende tools. (Netwerk Digitale Inclusie Rotterdam).
- Website/forum van de VNG over digitale inclusie en de IDO's van bibliotheken.
- Website van Alliantie Digitaal Samenleven voor de laatste updates rondom de proeftuinen in de gemeente Rotterdam, Utrecht, Westerkwartier en alle die volgen.

### Informatie over samenwerken in netwerken

- Boek 'Leren samenwerken tussen organisaties': over goed leren samenwerken binnen een organisatie en samen leren bouwen aan allianties, netwerken, ketens en partnerships. Auteurs: Edwin Kaats en Wilfrid Opheij.
- Boek 'Organisatienetwerken': over belangrijke bouwstenen van organisatienetwerken en inzichten over hoe een organisatienetwerk te bouwen en evalueren. Auteur: Patrick Kenis.

### Relevante wet- en regelgeving

- Wmebv. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat burgers en bedrijven het recht krijgen om elektronisch zaken te doen met

de overheid en passende ondersteuning bij dienstverlening. De wet zal naar verwachting op 1 juli 2024 inwerking treden.

- Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit besluit bevat regels en verplichtingen voor overheidsinstanties met betrekking tot het toegankelijk maken van hun websites en mobiele applicaties.
- Digital Services Act. Dit is een Europese verordening waarmee het juridisch kader inzake elektronische handel is geactualiseerd, met name door de in 2000 aangenomen Richtlijn inzake elektronische handel te moderniseren.

**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 82 00  
info@vng.nl

oktober 2023

**vng.nl**